

# Reviderede kanalpriser

## November 2012



23-01-2015

# Kanalpriser

- Der er udarbejdet nye kanalpriser – med forskellige kanalpriser for hhv. informations- og transaktionshenvendelser samt baseret på opgavegrupperinger
- Kanalpriserne er udregnet via tidsstudier, dvs. tid til en række processer forbundet med henvendelsen
  - Den indledende del af sagsbehandlingen, der handler om kontrol af oplysninger og indtastning af data er medtaget (se næste slide)
  - Kanalpriserne tager som noget nyt udgangspunkt i forskellige niveauer af selvbetjeningsløsninger jf. modenhedsmodel
- Dertil kommer faste omkostninger til fx it og telefonsystem
- Tiden er omregnet til kroner ud fra følgende antagelser: 1200 timer/år, 407-420.000kr i løn inkl. pension, og 120.000kr i overhead.



# Indhold i kanalpriser

## Kanalpriser afgrænses metodemæssigt til på indgående henvendelser og lette dele af sagsbehandlingen

Indgående	Let sagsbehandling	Sagsbehandling	Udgående
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modtage</li><li>• Skanne</li><li>• Journalisere</li><li>• Sende videre</li><li>• Transportere til makulering og Makulere papir</li><li>• Sortere henvendelse</li><li>• Første kontrol (niveau 1)</li><li>• Give kvittering for modtagelse</li><li>• Videregive opgaven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spørge kollega til råds</li><li>• Indtaste oplysninger i fagsystem</li><li>• Yderligere journalisering</li><li>• Lægge opgaven til videre behandling</li><li>• Transportere opgaven til sagsbehandler</li><li>• Anden kontrol fejloplysninger og bilag (kontrol 2)</li><li>• Kontrol af fejloplysninger hos borgeren (kontakte borger)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrol af fejloplysninger fra andre offentlige parter</li><li>• Kontrol af fejloplysninger fra andre offentlige parter ved opslag i IT-system</li><li>• Udredning og vurdering af sag uden borgerens eller andre offentlige myndigheders medvirken</li><li>• Journalisering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skrive svar (følgebrev eller tilsvarende)</li><li>• Sikre kontaktoplysninger</li><li>• Ringe op</li><li>• Gennemføre samtale</li><li>• Spørge kollega til råds under henvendelse</li><li>• Vælge elektronisk afsendelseskanal</li><li>• Printe</li><li>• Hente print</li><li>• Registrere henvendelse</li><li>• Lægge opgaven til videre behandling</li><li>• Kurvertere</li><li>• Sende brev</li><li>• Afslutte</li></ul>



# Årsværkspriser som grundlag for kanalpriserne

Forudsætningstitel	Forudsætning	Enhed
<b>Lav (95pct. HK / 5 pct. AC personale) Årsværk / min.</b>	<b>7,2</b>	<b>Kr./min</b>
Årsværk	401000,0	kr.
Overhead	120000,0	kr.
Effektiv arbejdstid	1200,0	Timer
<b>Mellem (90pct. HK / 10 pct. AC personale) Årsværk / min.</b>	<b>7,3</b>	<b>Kr./min</b>
Årsværk	409000,0	kr.
Overhead	120000,0	kr.
Effektiv arbejdstid	1200,0	Timer
<b>Høj (80pct. HK / 20 pct. AC personale) Årsværk / min.</b>	<b>7,6</b>	<b>Kr./min</b>
Årsværk	424000,0	kr.
Overhead	120000,0	kr.
Effektiv arbejdstid	1200,0	Timer
Kilde: fælleskommunale løndata, 2011		



# Opgavegruppering i kanalpriser

- Tid brugt på borgerbetjening afhænger af opgavens kompleksitet
- Antagelsen er, jo mere tid borger bruger på afgivelse af data (gennemførelsestiden på borger.dk) jo mere kompleks opgave hos modtager (myndigheden) og dermed højere behandlingstid.
- Alle områder er opdelt i segmenter baseret på gennemførelsestiden:
  - 0 – 4 min: Lav
  - 4 – 11 min: Mellem
  - 11 < min: Højt
- Alle områder er vurderet i forhold til hvilket segment de tilhører for dermed at vurdere kompleksiteten i opgaven



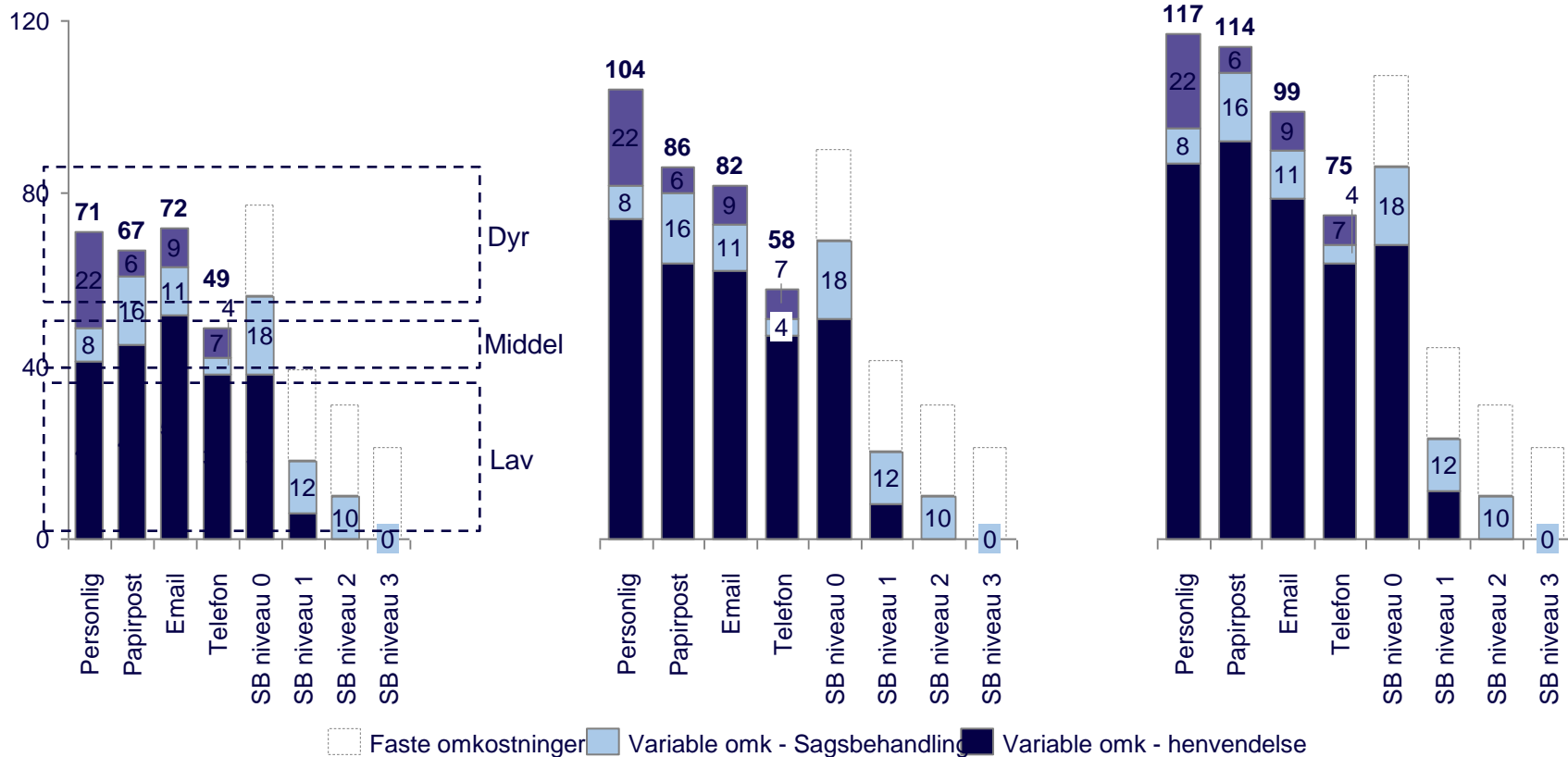
# Kanalpriser for transaktionshenvendelser

## Lav segment

## Mellem segment

## Høj segment

Kr.pr. transaktionshenvendelse



**Digitalisering skal ske på selvbetjening niveau 1 for at være effektiv**

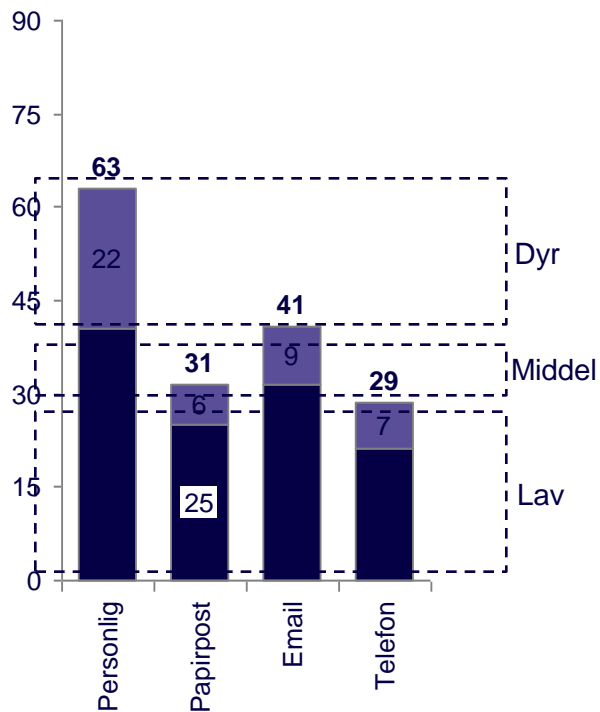


Note: Priserne er baseret på tidsstudier. tiden er omregnet til kroner ud fra følgende antagelser: 1200 timer/år, 407-420.000kr i løn inkl. pension, og 120.000kr i overhead

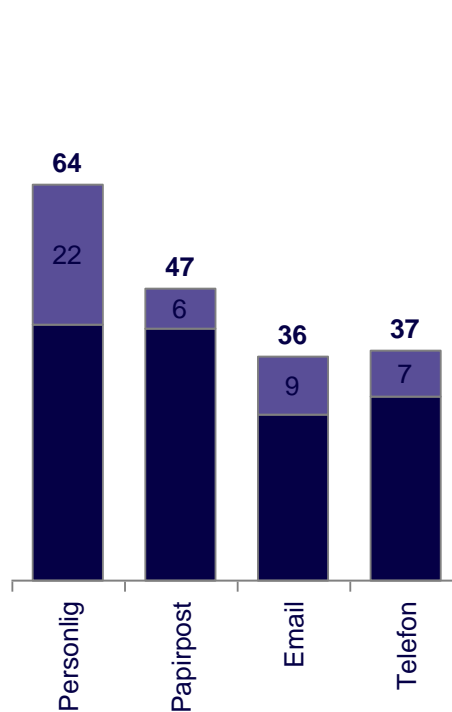
# Kanalpriser for informationshenvendelser

## Lav segment

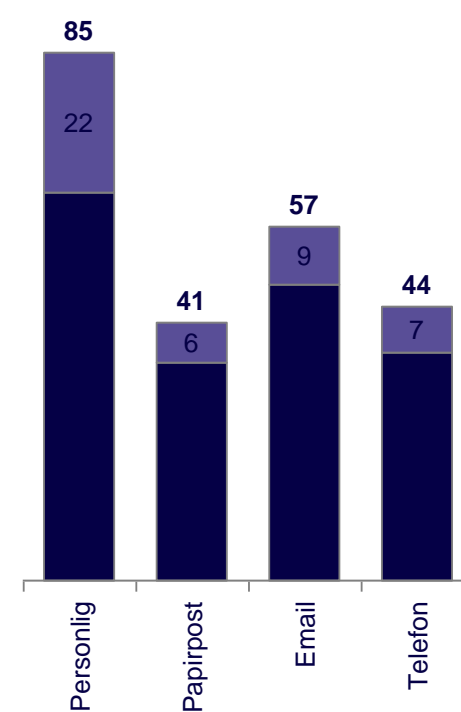
Kr.pr. transaktionshenvendelse



## Mellem segment



## Høj segment

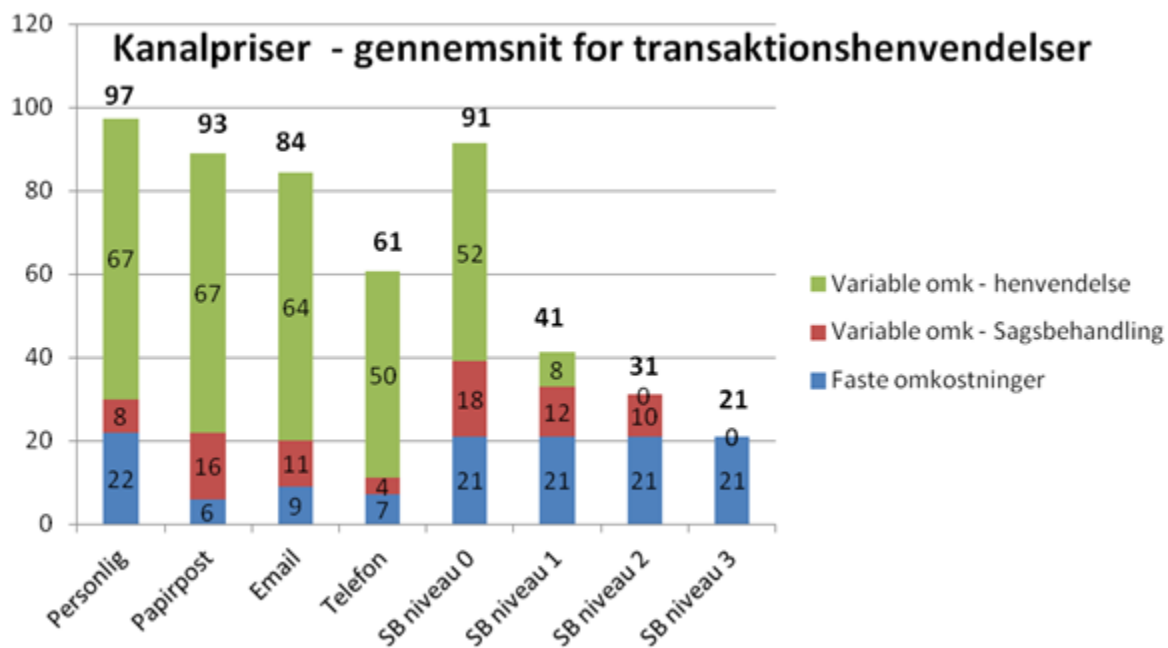
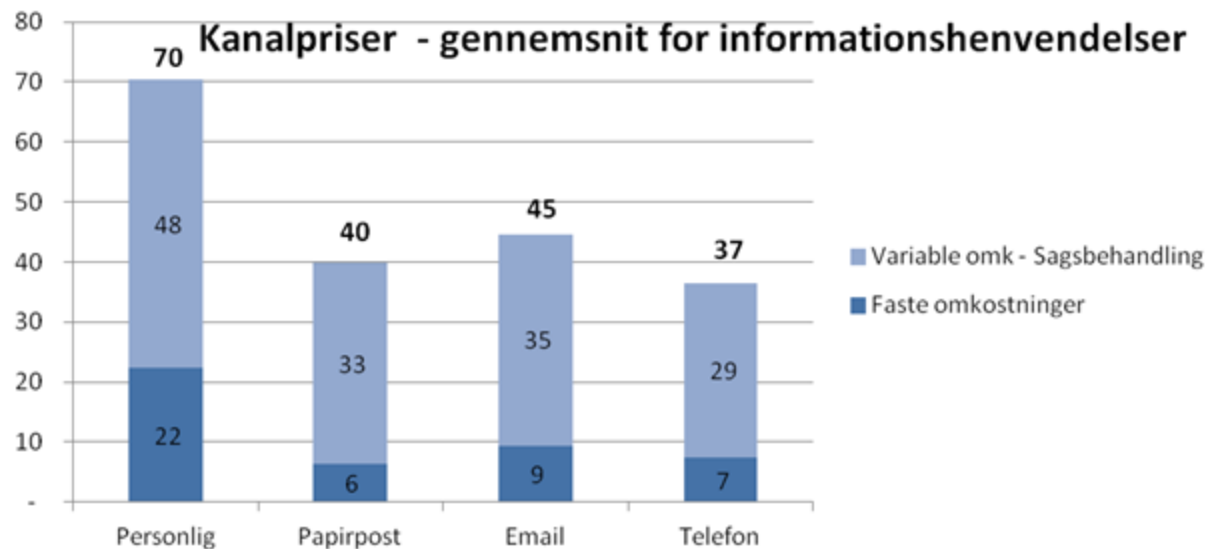


■ Faste omkostninger ■ Variable omk - henvendelse



Note: Priserne er baseret på tidsstudier. tiden er omregnet til kroner ud fra følgende antagelser: 1200 timer/år, 407-420.000kr i løn inkl. pension, og 120.000kr i overhead

# Gennemsnit i kanalpriser



Gennemsnitspriser er ikke anvendt i BCG's analyser men kan anvendes i lokale business cases





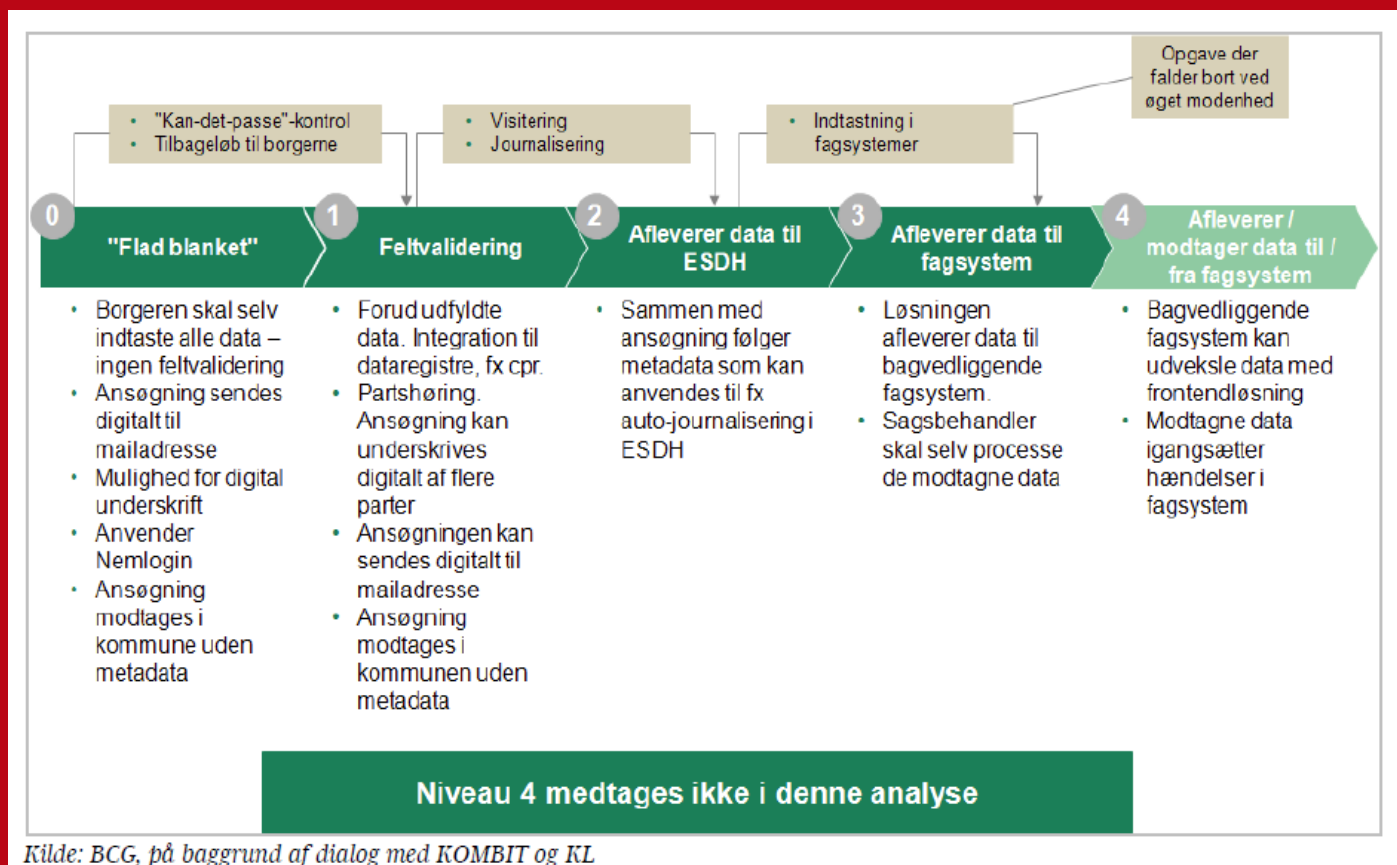
# Nuværende digital modenhed i løsninger

- Løsninger på markedet er screenet for brugervenlighed og funktionalitet
  - brugervenlighed med udgangspunkt i 24 kriterier fra Digitaliseringsstyrelsen
- Funktionalitet i løsninger er baseret på modenhedsmodel, som indeholder niveauer for effektivitet i løsningen effektivitet (se næste slides)
- Jo højere modenhedsniveau for selvbetjeningsløsninger jo billigere kanalpris (se slide med kanalpriser)
- Kilde: BCG (brugervenlighed) samt KOMBIT og leverandører (modenhed)



# Modenhedsmodel

Bemærk at potentialerne for opgaveområderne er beregnet frem til niveau 3



Kilde: BCG, på baggrund af dialog med KOMBIT og KL

